



21 16

Modalidade de Formação	EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS		
Área de Formação	Qualidade, Instrumentos de Gestão		
Saída Profissional	Técnico de Apoio à Gestão	Nível	III
LOCAL	UAL – Rua Conde Redondo		
Data	28 de Setembro de 2010		
Identificação do formando (m/f)			
Nome: <u>Vera Lúcia Rodrigues Viladean</u> N.º <u>20</u>			
Recomendações			

- Antes de iniciar a resolução da ficha de trabalho deve ler atentamente o respectivo enunciado.
- Escreva com letra legível e tenha atenção à correcção ortográfica.

BOM TRABALHO...**Grupo I**

Das questões seguintes pedimos que assinale a resposta correcta e justifique a sua opção.

1. A qualidade possui alguns princípios básicos, quais são? (2)

- ☐ a) Tentar prevenir os defeitos em vez de consertá-los e os defeitos encontrados devem ser de imediato corrigidos;
- ☐ b) Estabelecer e eliminar as causas, bem como os sintomas dos defeitos;
- ☐ c) Auditar o trabalho de acordo com padrões e procedimentos previamente estabelecidos;
- ☒ d) Todas estão certas

os princípios básicos são ^{tem que} prevenir os defeitos e controlar, tentando eliminar as causas dos defeitos que

possam surgir e havendo mesmo assim falhas tentar corrigi-las o mais brevemente possível, apostando na abordagem por processos.

2 - O controlo não é uma palavra muito simpática, por estar associada à ideia de fiscalização ou limitação de liberdade. Mas o Controlo de Qualidade o seu significado é outro, diga qual é? (2)

- ☐ a) Quando se diz que o processo está sob controlo significa que todos estão a trabalhar bastante, produzindo o necessário para dar aos clientes;
- ☐ b) Quando se diz que o processo está sob controlo significa que existem causas em conformidade que estão dominadas;
- ☒ c) Quando se diz que o processo está sob controlo significa que as causas de não conformidade estão dominadas, ou seja, o processo produz os resultados desejados;
- ☐ d) Nenhuma está correcta.

O controlo na qualidade serve para monitorizar todo o processo e identificar problemas que não estejam em conformidade fazendo assim que produzam resultados mais satisfatórios



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

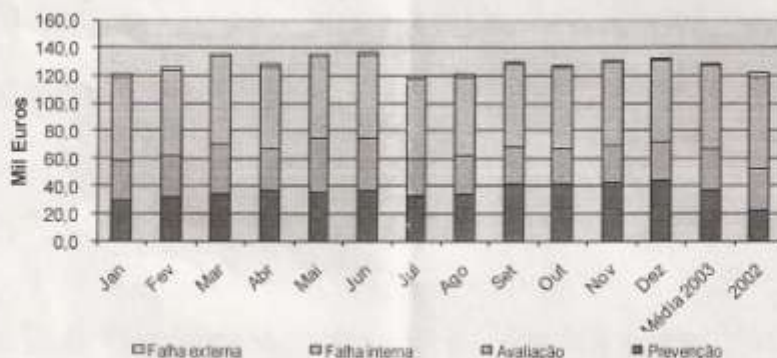
3. O que é a Qualidade? (2)

- ☒ a) É o conjunto de características, intrínsecas ou extrínsecas, concretas ou abstractas que fazem com que o consumidor ou o utilizador prefere num determinado produto ou serviço;
- ☐ b) É a simples ausência de defeitos (não-conformidades) ou adequação ao uso;
- ☐ c) A qualidade do produto ou serviço é a garantia dada pelo cliente;
- ☐ d) Nenhuma está certa.

A qualidade é o grau intencional de satisfação dos clientes, acionistas, colaboradores e meio ambiente em determinados produtos ou serviços, utilizando um conjunto de recursos, meios e procedimentos para assim melhorar a eficiência, coordenação, e produtividade dos produtos ou serviços prestados.

4. Faça a análise do custo da qualidade de acordo com o gráfico a seguir descrito e conclua. Informações: implementado o MASP/CCQ/5S na organização em março de 2003.

Faturação 1o trimestre = 540.000.000,00 € 2o trimestre = 460.000.000,00 €
3o trimestre = 400.000.000,00 € 4o trimestre = 390.000.000,00 €? (3)



Analisando o gráfico podemos concluir que em 2002 e antes de terem implementado o MASP/CCQ/5S a empresa tinha um menor custo na Prevenção e na Avaliação, fazendo com que as falhas internas e externas fossem maiores, e depois em 2003, depois de terem implementado o sistema tiveram um maior custo na qualidade, mas reduziram as falhas os custos de não-qualidade, isto é das falhas internas e externas.



5. Porque é que a Qualidade deve ser Total? (2)

- ☐ a) Porque devemos considerar a organização como um todo, por isso a Qualidade deve estar em todos os níveis da mesma;
- ☐ b) Porque tem a ver com as dimensões da Qualidade;
- ☒ c) O Controlo de Qualidade é dito Total por envolver todas as pessoas e ser exercido em todos os lugares da empresa, envolvendo todos os níveis e todas as unidades;
- ☒ d) Todas alternativas são verdadeiras.

A Qualidade deve ser total porque tem que abranger tudo e todos dentro de uma empresa, indo dos trabalhos mais simples até os mais abrangentes e criando sinábria na procura incessante da melhoria contínua.

6. Qual é a importância dos Custos da Qualidade? (2)

- ☐ a) Auxiliam na contratação do responsável da Qualidade;
- ☐ b) Auxiliam na conclusão dos relatórios da formação;
- ☒ c) Auxiliam na verificação da evolução dos programas da Qualidade;
- ☐ d) Todas alternativas são verdadeiras.

A importância dos custos da qualidade é importante para se verificar monetariamente os ganhos que se tem por se apostar na Qualidade, tendo em conta que um menor gasto na prevenção e na Avaliação, vai reduzir os gastos com os fallos internos e externos.

2. Qual o conceito ou definição de Processo? (2)

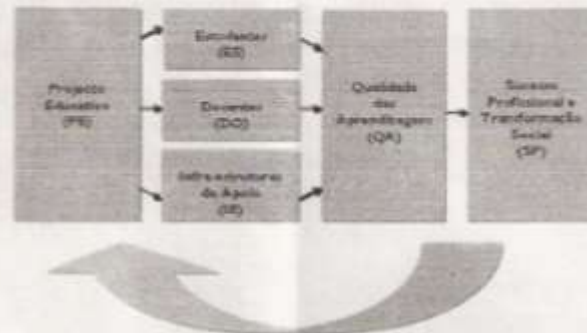
- ☐ a) Um processo é um conjunto de actividades supostamente para atingir os objectivos da organização concorrente.
- ☐ b) Um processo é um grupo de documentos que servem para definir as actividades da organização.
- ☒ c) Um processo é qualquer actividade ou conjunto de actividades que recebe uma entrada, adiciona valor a ela e fornece uma saída a um cliente específico.
- ☐ d) Todas estão certas

Actividades

Um processo é um conjunto de ~~mesas~~ actividades que pretende planejar, executar, avaliar e ajustar para a realização de produtos ou serviços melhorados e de acordo com a satisfação dos seus clientes.



7. Comente o seguinte Modelo de Qualidade Pedagógica de uma Universidade com tradição em Portugal (Universidade de Coimbra). (4)



Verendo este esquema posso concluir que a Universidade aposta na envolvimento de todos os meios, tendo um projecto educativo tanto para os estudantes, como os docentes ^{PAIS} e as infra-estruturas de Apoio, apostando na Qualidade das aprendizagens para um resultado de sucesso tanto profissional como na transformação Social, fazendo que também esse sucesso seja objectivo para o projecto Educativo. Assim podemos concluir que terá vantagens tanto para os estudantes, como para todos os funcionários pois conseguem atingir os seus objectivos ^{FIM} fazendo vantagens a nível da melhor formação e capacidades para os alunos entrarem depois no mercado do trabalho, beneficiando os Pais com melhor qualidade de educação dos seus filhos, os alunos que ficam mais bem preparados e o Estado que consegue qualificar melhor os seus jovens, proporcionando mais e melhores empregos.